

## REVERSIÓN DE PAGO

### RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Le informamos que en cumplimiento del Decreto 587 del 11 de abril de 2016, se atenderán sus solicitudes de reversión de pago cuando el medio de pago utilizado haya sido emitido por RappiPay Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante “RappiPay”) y la compra haya sido realizada por mecanismos de comercio electrónico.

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 2.2.2.51.6. y el artículo 2.2.2.51.7. del Decreto en referencia, tenga en cuenta las siguientes instrucciones para llevar a cabo la notificación ante RappiPay del ejercicio de su derecho:

- 1.** La notificación la debe efectuar dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que tiene para presentar la queja al proveedor del bien o servicio, esto es, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en la que el cliente tuvo noticias de la operación fraudulenta o no solicitada, o en la que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
- 2.** De acuerdo con el Decreto 587 de 2016, la notificación que debe presentar a RappiPay debe contener como mínimo la siguiente información:
  - A.** La descripción expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
  - B.** Indicación de la causal específica por la cual se está solicitando la reversión de pago, debe corresponder a alguna o algunas de las indicadas a continuación: • Fraude • Operación no solicitada • Producto adquirido no recibido • Producto no corresponde a lo solicitado • Producto defectuoso
  - C.** Valor por el que solicita la reversión.
  - D.** Número, fecha y hora de la transacción respecto de la cual solicita la reversión.
  - E.** Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación que se va a reversar.
  - F.** Constancia de que la queja fue presentada ante el proveedor del bien o servicio.
  - G.** Manifestación de haber cumplido con la obligación de devolver el bien, cuando ello sea procedente.

Para la atención de su solicitud RappiPay pone a su disposición los siguientes canales:

[payteescucha@rappisupport.com](mailto:payteescucha@rappisupport.com)

RappiPay ofrece un servicio personalizado atendido por un humano denominado Personal Banker, una persona real con nombre y apellido dispuesta a ayudar siempre que los clientes lo necesiten. En el momento en el que tu producto se aprueba, se asigna un Personal Banker, quien es el responsable de cualquier solicitud, queja o reclamo por parte del tarjetahabiente.

Recuerda que la manera MÁS segura de contactar a tu Personal Banker para temas de información sensible, es desde el chat en la App y siempre nos aseguraremos de validar tu identidad primero. También puedes usar WhatsApp y mail como medio de contacto con tu Personal Banker. Vale la pena resaltar que el Personal Banker nunca te

contactará para pedirte que confirmes datos, claves, contraseñas o información confidencial por ningún canal.

En RappiPay nos preocupamos por atender tus necesidades y garantizar una excelente atención de servicio.

payteescucha@rappisupport.com es el canal disponible para escuchar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias comentarios y/o felicitaciones relacionadas con la atención de RappiPay.

Adicionalmente, se cuenta con un formulario de robo/extravío para los consumidores financieros desde la página web.

RappiPay atenderá su solicitud en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación completa y en debida forma de la notificación de la solicitud de reversión del pago. Tenga en cuenta que en caso de existir una decisión administrativa o jurisdiccional que determine que la reversión del pago no se debió efectuar, existe la posibilidad de cargarle definitivamente la transacción por la cual estaba reclamando, en este caso usted también podrá ser responsable por los costos en que se haya incurrido para realizar la reversión, en los términos del artículo 2.2.2.51.9 del Decreto 587 de 2016.

Para consultar el Decreto 587 del 11 de abril de 2016, haga clic [aquí](#)